

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 503.1—2024

政务服务自助服务终端一体化技术规范 第1部分：总体

Integration of self-service terminals for government services

—Part 1: General specifications

2024-09-23 发布

2024-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 总体目标	2
6 总体要求	2
7 总体架构	3

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件为 DB4403/T 503.1—2024 的第1部分。DB4403/T 503—2024 已经发布了以下7个部分：

- 第1部分：总体；
- 第2部分：业务；
- 第3部分：设备及兼容；
- 第4部分：用户体验设计；
- 第5部分：部署实施；
- 第6部分：运维；
- 第7部分：安全。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市政务服务和数据管理局、深圳市福田区政务服务数据管理局、深圳市罗湖区政务服务数据管理局、深圳市盐田区政务服务数据管理局、深圳市南山区政务服务数据管理局、深圳市宝安区政务服务数据管理局、深圳市龙岗区政务服务数据管理局、深圳市龙华区政务服务数据管理局、深圳市坪山区政务服务数据管理局、深圳市光明区政务服务数据管理局、深圳市大鹏新区政务服务数据管理局。

本文件主要起草人：王耀文、胡锴、张卫清、张永昌、陈亦宝、王飒、韦宣合、尹巡宇、程涛、李毓雄。

政务服务自助服务终端一体化技术规范

第1部分：总体

1 范围

本文件规定了政务服务自助服务终端的总体目标、总体要求、总体架构。
本文件适用于政务服务自助服务终端的设计、建设、部署、运营及运维管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32925 信息安全技术 政府联网计算机终端安全管理要求

DB4403/T 503.3 政务服务自助服务终端一体化技术规范 第3部分：设备及兼容

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务自助服务终端 `integrated self-service terminal for government services`

由市政政务服务及行业主管部门或相关政务服务及行业部门开发建设，以统一服务形式向企业群众提供各级政务服务和便民服务事项办理的自助设备。

3.2

行政权力事项 `administrative power item`

依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工，由各级政务服务及行业主管部门实施的对自然人、法人和其他组织权利义务产生直接影响的具体行政行为。

3.3

公共服务事项 `public service item`

由各级政务服务及行业主管部门面向自然人、法人和其他组织提供的除行政权力事项之外的受益性事项。

3.4

政务服务事项 `government service item`

依申请的行政权力事项与公共服务事项。

3.5

便民服务事项 `convenience services item`

政府部门、企事业单位或社会组织为了方便企业群众生产生活而提供的各种服务事项。

3.6

政务服务应用 application of government service

由市政政务服务及行业主管部门向自然人、法人和其他组织提供各类政务服务事项办理的信息系统。

3.7

公共支撑平台 public support platform

为政务服务应用提供包括接入网关、API网关和统一认证平台等的公共技术组件和公共服务支撑能力的平台。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

API: 应用程序编程接口 (Application Programming Interface)

5 总体目标

5.1 统一服务接入

政务服务自助服务终端应按照便民利民、优化营商环境的原则,统一接入各级政务服务部门和相关企事业单位的政务服务事项及便民服务事项。

5.2 统一终端建设主机

政务服务自助服务终端建设按照以下要求进行统一管理:

- a) 市政政务服务及行业主管部门对政务服务自助服务终端建立统一规范的建设标准,并基于统一业务平台按照统一配置标准、统一操作界面、统一服务形式进行政务服务;
- b) 确因工作需要需单独建设政务服务自助服务终端的,应经市政政务服务及行业主管部门审核同意,并纳入市政政务服务及行业主管部门统一管理;
- c) 因历史原因已建设的政务服务自助服务终端,应在市政政务服务及行业主管部门统筹下,纳入统一管理。

5.3 统一标准部署

政务服务自助服务终端应按照统一标准,在政务服务场所、政府集中办公场所、人流密集场所等场地部署。

5.4 统一运维管理

政务服务自助服务终端应按照统一管理进行运行维护,保障政务服务自助服务终端正常运作。

5.5 统一安全保障

政务服务自助服务终端运行应按照统一安全保障,应满足GB/T 32925的要求,并符合物理安全、网络安全、应用安全、数据安全和运行安全等要求。

6 总体要求

6.1 概述

政务服务自助服务终端标准规范体系包括总体规范、业务规范、设备及兼容规范、用户体验设计规范、部署实施规范、运维规范和安全规范7项内容。

6.2 业务总体要求

政务服务自助服务终端应满足办理频次高、覆盖范围广、办理需求大的政务服务事项和便民服务事项优先接入，充分考虑老年人、残障人士等群体的办事需求和使用习惯，提供界面友好、操作简便的自助服务。已进驻自助服务终端的服务事项应做好暂停、下线、恢复、信息发布、培训指引和数据报送等日常管理工作。

6.3 设备及兼容总体要求

政务服务自助服务终端设备应按照DB4403/T 503.3的要求进行兼容改造与升级，通过深圳市政务服务自助服务终端专用管理平台反向接入其他单位的服务事项。

6.4 用户体验设计要求

政务服务自助服务终端应使用市政务服务及行业主管部门统一开发的管理平台，按照统一服务界面、统一身份认证、统一操作流程，统一用户指引等设计规范要求建设，提供办理服务。服务事项应遵循指引清晰、简单易用的用户体验原则进行适配改造。

6.5 部署总体要求

按照市、区、街道、社区统一部署、科学规划的原则，政务服务自助服务终端按统一标志、统一规格、统一场地标准等要求部署。

6.6 运维总体要求

建立全市统一的政务服务自助服务终端运维保障和应急响应处置机制。自助服务终端涉及的相关单位加强对自助服务终端和服务事项的常态化监控和定期巡检，做好设备开关机、耗材补充更换、服务功能抽检、故障上报等日常管理工作。自助服务终端运行异常时，应按照应急处置机制规定，及时按照等级要求实施响应措施。

6.7 安全总体要求

政务服务自助服务终端涉及的相关单位应依据《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，严格落实自助服务终端涉及的设备、平台、接口、网络等安全等级保护要求措施，满足各项安全指标。严格执行法律法规规定的保密条款，未经允许不应在自助服务终端和管理平台存储、传输国家秘密和工作秘密。自助服务终端建设和管理单位按职责承担相应安全管理主体责任，涉及网络部署及维护的相关单位承担网络安全主体责任，自助服务终端日常管理责任单位承担设备安全主体责任，相关政务服务部门承担进驻事项涉及系统的安全主体责任。

7 总体架构

7.1 概述

政务服务自助服务终端的总体架构自上而下分为展示层、应用层、支撑层、数据层、基础资源层，并接入相关服务系统。总体架构见图2。

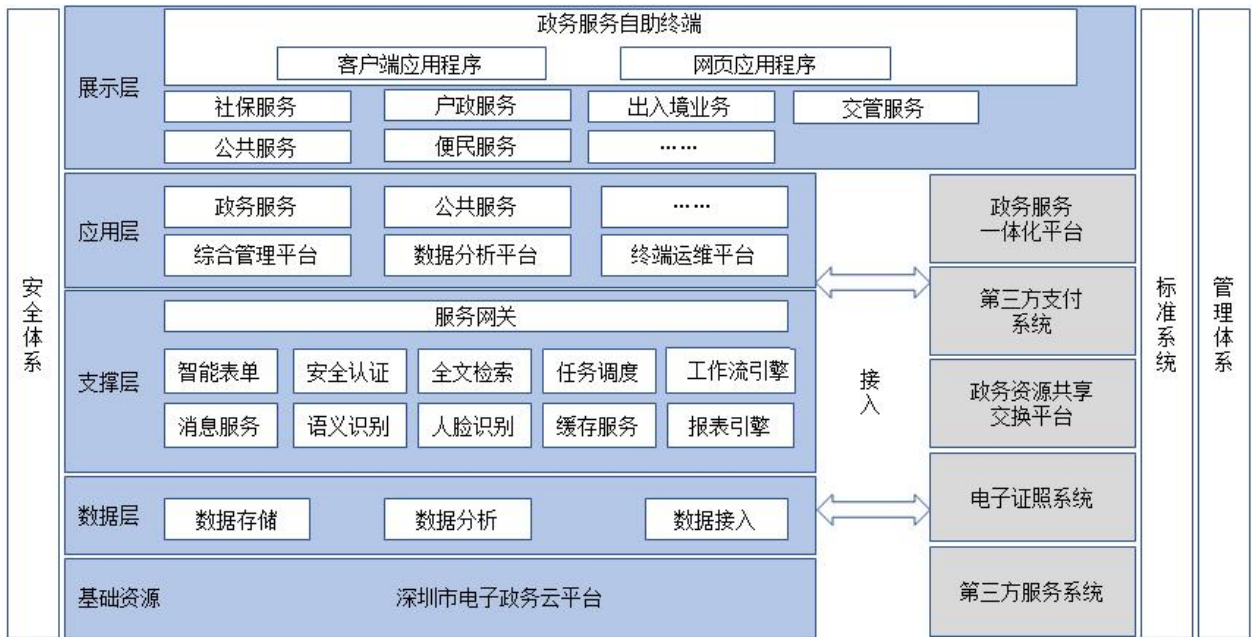


图2 总体架构图

7.2 展示层

展示层可提供客户端应用程序或网页应用程序的服务界面。用户通过“卡证读取”“脸部识别”“扫码认证”等方式实现身份认证。

7.3 应用层

应用层是统一集成自助服务终端各后端功能模块的管理平台，实现自助办事、事项管理、设备管理、数据分析、运维监控等功能。

7.4 支撑层

支撑层由公共支撑平台提供服务，包括智能表单、安全认证、全文检索、工作流引擎、任务调度、消息服务、语义识别、人脸识别、报表引擎、缓存服务等功能模块，为各类服务事项提供业务支撑和应用支撑。

7.5 数据层

数据层包含数据接入、数据存储和数据分析，实现自助服务终端的数据交换及处理，包括业务数据、日志数据。

7.6 基础资源层

基础资源层是通过深圳市政务云平台集成的各类云资源、网络资源，为自助服务终端提供基础服务支撑能力。

7.7 对接接入层

对接接入层是将服务相关的应用或系统，通过API接入到自助服务终端，包括一体化政务服务平台、第三方支付系统、政务资源共享交换平台、电子证照系统等平台和系统。